

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE ACCIÓN PARA
LA MEJORA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA FERRE YA, C.A.**

AUTORES

ARENAS, Abdías C.I. 18.661.570

SOTO, Gabriel C.I. 19.641.249

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 87123

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN DE ACCIÓN PARA
LA MEJORA EN EL CLIMA
ORGANIZACIONAL DE LA
EMPRESA FERRE YA, C.A.**

Trabajo de Grado para optar al título de Licenciado en
Administración de Empresas

AUTORES

ARENAS, Abdías CI. 18.661.570

SOTO, Gabriel C.I. 19.641.249

Tutora: Bianney Monzón

San Diego, septiembre 2015



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

San Diego, 02 de septiembre de 2015

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

A Quien suscribe, Bianney Monzón, portador(a) de la cédula de identidad N° 7.008.847, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por los ciudadanos Abdías Arenas y Gabriel Soto, portadores de las cédula de identidad N° 18.661570 y 19.641.249, titulado **PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA FERRE YA, C.A.**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Administrador de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 02 días del mes de Septiembre del año dos mil 15.

Firma
Bianney Monzón

DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a nuestros amigos, quienes fueron un gran apoyo emocional durante el tiempo en que escribíamos esta tesis.

A nuestros Padres que nos apoyaron todo el tiempo.

A nuestros maestros quienes nunca desistieron al enseñarnos, aun sin importar que muchas veces no poníamos atención en clase, a ellos que continuaron depositando su esperanza en nosotros.

Por siempre agradecidos.

Abdias Arenas y Gabriel Soto

AGRADECIMIENTOS

Le agradecemos a Dios por habernos permitido vivir hasta este día, habernos guiado a lo largo de mi vida, por ser nuestro apoyo, nuestra luz y nuestro camino. Por habernos dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad.

Les agradecemos a nuestros Padres por todo el apoyo brindado a lo largo de nuestras vidas. Por darnos la oportunidad de estudiar esta carrera. Y por ser nuestro ejemplo de vida.

A la UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, por haber sido nuestra casa de estudio durante estos años, y a través de sus docentes, ofrecernos enseñanzas y sabiduría que siempre llevaremos en nuestros corazones.

Abdias Arenas y Gabriel Soto

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		pp.
DEDICATORIA.....		v
AGRADECIMIENTOS.....		vi
LISTA DE TABLAS.....		viii
LISTA DE GRAFICOS.....		v
RESUMENINFORMATIVO.....		x
INTRODUCCION.....		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA	3
	1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
	1.2. OBJETIVOS	7
	1.3. JUSTIFICACIÓN	7
II	MARCO TEÓRICO	9
	2.1. ANTECEDENTES	9
	2.2. BASES TEÓRICAS	12
	2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	12
III	MARCO METODOLÓGICO	20
	3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	20
	3.2 FASES METODOLOGICAS.....	21
	FASE I.....	21
	FASE II.....	23
	FASE III	24
IV	RESULTADOS	26
	4.1 ANALISIS Y PRESENTACION DE LOS RESULTADOS	26
V	PROPUESTA	42
	5.1 PRESENTACION DE LA PROPUESTA.....	42
	5.2 JUSTIFICACION DE LA PROPUESTA	42

5.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	42
5.4 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	43
5.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS IMPRESAS.....	51
REFERENCIAS ELECTRONICAS	55
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO

TABLAS		pp.
1	MATRIZ FODA	41

LISTA DE GRÁFICOS

CONTENIDO

GRÁFICO		pp.
1	Consideración de solidez de la empresa.....	27
2	Posibilidad de tomar iniciativa en mi trabajo.....	28
3	Mis ideas son tomadas en cuenta por mi Supervisor Inmediato	29
4	Orgullo de trabajar en Ferre Ya.....	30
5	Posibilidades de crecimiento personal	31
6	Me llevo bien con los compañeros de trabajo	32
7	Instrucciones de trabajo claras y precisas	33
8	Mi Supervisor me ayuda y apoya en mi trabajo.....	34
9	Conocimiento y aplicación de los valores de la Empresa	35
10	Los medios de comunicación de la empresa	36
11	Conocimiento de la misión y visión de la empresa	37
12	Conocimiento del manual de normas y trabajo de la empresa	38



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA MEJORA EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE
LA EMPRESA FERRE YA, C.A.**

Autores: Arenas, Abdías C.I. 18.661.570

Soto, Gabriel C.I. 19.641.249

Tutora: Bianney Antonieta Monzón

Fecha: Septiembre 2015

RESUMEN INFORMATIVO

El presente Trabajo de Grado se desarrolla en la empresa Ferre Ya C.A. donde se realizó un Análisis del Clima Organizacional con el fin de implementar un plan que contribuya a la mejora del mismo. Un buen ambiente laboral promueve el bienestar entre los empleados, la satisfacción y motivación, el sentido de pertenencia a la compañía, el compromiso con la misma y con las tareas que deben llevarse a cabo. El clima laboral constituye un factor clave para provocar un óptimo rendimiento. La productividad, la eficiencia y eficacia de una organización dependerá, entre otras cosas, de un buen Clima Organizacional; es allí donde justamente radica la importancia de este elemento objeto de estudio. La investigación es de carácter descriptivo apoyada en una revisión documental, el diseño de la misma es de campo. Para los efectos del estudio la población estuvo conformada por los diez (10) trabajadores de la empresa. Algunos de los resultados relevantes obtenidos en el presente estudio fueron que los empleados desconocen la misión, visión, valores y algunos manuales de procedimientos como también no sienten que sus ideas son tomadas en cuenta, así mismo se evidenció que existe una buena comunicación, sin embargo no es del todo efectiva y asertiva por lo tanto estos factores inciden negativamente en el desarrollo de sus funciones. En conclusión, el plan de acción y las estrategias implementadas para el mejoramiento del clima organizacional en la empresa Ferre Ya. C.A. fueron los más acertados ya que, se adecuaron a las necesidades de la empresa, otorgando mayores beneficios y mejoras en aspectos comunicacionales, identidad, eficacia, eficacia y armonía laboral. Así mismo se recomendó darle un seguimiento al plan aplicado y a las estrategias con el fin de mantener un clima organizacional saludable para la organización.

Descriptor: Plan de Acción, Clima Organizacional.

INTRODUCCIÓN

Un trabajador es un ser biopsicosocial. Por tanto, su salud, bienestar y felicidad son partes integrantes no sólo de la vida sino también del trabajo. Pero el bienestar y la felicidad no se pueden administrar, porque son reflejo de la armonía física y psicológica con el medio. Su percepción es también vital.

No existe receta alguna capaz de garantizar la salud de un individuo: brota de su actitud; de su espíritu de crecer y auto superarse; de la voluntad de competir solidariamente y vencer; de la responsabilidad por una vida sana; de la aceptación de las incertidumbres de la vida, de incluir y participar; así como de defender firmemente sus valores y un objetivo para su vida. La salud proviene entonces, en gran parte, de las relaciones humanas y con el entorno, y es el resultado del desarrollo armónico de la sociedad (en su conjunto) sobre la base del cual es posible brindar a los ciudadanos diversas opciones políticas, económicas, legales, ambientales, educativas, de bienes y servicios, de ingreso, empleo, recreación y participación social, con vista a que, tanto individuo como sociedad, desarrollen sus potencialidades en aras de un bienestar pleno.

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros. Deberá sentirse que se hace algo útil, algo que proporciona un sentido al esfuerzo que se realiza. Cada individuo debe sentir la preocupación de la organización por sus necesidades y problemas. Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia.

Una organización con una baja calidad de vida o un clima organizacional deficiente puede dañar la salud mental y física de su colectivo laboral. Los factores de riesgo ambientales que pueden atentar contra la salud mental suelen provocar efectos a corto plazo. Estos se manifiestan en cambios del estado de ánimo y del afecto, en el tipo de sentimientos de placer o entusiasmo o un estado de ánimo depresivo los cuales van acompañados a menudo de cambios de comportamiento. Por ejemplo, en la inquietud, en el afrontamiento paliativo (como el consumo de alcohol) o en la conducta evasiva, así como en los comportamientos negativos ante resolución activa de problemas.

El logro de un clima organizacional apropiado es una responsabilidad de la alta dirección de la institución y es por ello que surge la necesidad de la implementación de planes de acción que conlleven a la mejora del clima organizacional dentro de cualquier empresa, tomando en cuenta los beneficios que proporciona, de allí parte el desarrollo de la presente investigación, cuyo contexto de estudio es la empresa Ferre YA, C.A. y se despliega a través de los siguientes capítulos:

- Capítulo I. El Problema: Este capítulo está compuesto por el planteamiento y formulación del problema, objetivos y justificación de la investigación.
- Capítulo II. Marco Teórico: Este capítulo contiene el desarrollo de los antecedentes, las bases teóricas y la justificación de la investigación.
- Capítulo III. Marco Metodológico: Este capítulo presenta todo lo relacionado con el tipo de investigación llevada a cabo y las estrategias metodológicas utilizadas para el desarrollo de la investigación.
- Capítulo IV. Resultados. Este capítulo está compuesto por la presentación y análisis de los datos obtenidos del instrumento aplicado, arrojando los elementos débiles y críticos.
- Capítulo V. La Propuesta. Este capítulo presenta la descripción y desarrollo de la propuesta realizada, así como también las conclusiones y recomendaciones pertinentes. Por último las referencias y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del Problema

El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. Tomando como punto central de nuestro trabajo el primero (clima organizacional) tenemos que es parte fundamental del proceso de socialización, del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas.

Una organización puede percibirse como un micro-ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, el cual está compuesto por individuos, puestos y áreas de trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto del medio físico o natural como de carácter cultural. El ambiente laboral está constituido entonces por tres determinantes:

1. El general: Compuesto por los aspectos económicos, sociales, legales y tecnológicos, que influyen a largo plazo en el quehacer de los directivos, la organización y sus estrategias.
2. El operativo: Que comprende el cliente, el trabajo y los proveedores que ejercen su influencia más o menos concreta e inmediata en la dirección.
3. El interno: Que abarca el total de las fuerzas que actúan dentro de la organización y que posee implicaciones específicas para su dirección y desempeño. A diferencia de los componentes general y operativo, que actúan desde fuera de la organización, este se origina en su interior.

Definir el concepto de clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización.

Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son:

- Ambiente físico: comprende el espacio físico, las instalaciones, los equipos instalados, el color de las paredes, la temperatura, el nivel de contaminación, entre otros.
- Características estructurales: como el tamaño de la organización, su estructura formal, el estilo de dirección, etcétera.
- Ambiente social: que abarca aspectos como el compañerismo, los conflictos entre personas o entre departamentos, la comunicación y otros.
- Características personales: como las aptitudes y las actitudes, las motivaciones, las expectativas, etcétera.
- Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros.

La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones.

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima explícito en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización.

Al respecto Quintero, Africano y Faría (2010) expresan que “el manejo del capital humano en las organizaciones, se convierte en elemento clave de sobrevivencia, por tanto, la coordinación, dirección, motivación y satisfacción del personal son aspectos cada vez

más importantes del proceso administrativo”. (p.34). De acuerdo a lo planteado los equipos gerenciales o directivos de las organizaciones, deben estar muy atentos a conocer y trabajar la motivación y satisfacción de las necesidades de sus integrantes, de allí la pertinencia de realizar estudios periódicos que permitan medir estos aspectos, adquiriendo importancia los estudios del clima organizacional. El clima organizacional se asume como el producto de las opiniones que tienen las personas / grupos, a partir de su personalidad, actitudes y valores, con respecto a la estructura y procesos organizacionales en constante interacción. Esta percepción no es un hecho aislado del entorno, por el contrario tanto el contexto inmediato como el global, influyen en el clima de las organizaciones. Para Quintero, (2010) la importancia del clima organizacional está dada por “el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que dependen de las percepciones que él tenga de estos factores”. (p. 35).

Ahora bien un plan de acción es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. De esta manera, un plan de acción se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un proyecto. Dentro de una empresa, un plan de acción puede involucrar a distintos departamentos y áreas. El plan establece quiénes serán los responsables que se encargarán de su cumplimiento en tiempo y forma. Por lo general, también incluye algún mecanismo o método de seguimiento y control, para que estos responsables puedan analizar si las acciones siguen el camino correcto.

El plan de acción propone una forma de alcanzar los objetivos estratégicos que ya fueron establecidos con anterioridad, así como también supone el paso previo a la ejecución efectiva de una idea o propuesta.

En concreto podemos determinar que todo plan de acción debe conformarse por los siguientes apartados, de cara a lograr alcanzar los objetivos o fines establecidos: estrategias a seguir, los programas que se pueden emplear, las acciones inmediatas que se pueden

llevar a cabo, los recursos necesarios para cometer las mismas, la fecha de inicio y finalización de aquellas y también quién se encargará de ejercer como responsable.

Estos planes no sólo deben incluir qué cosas quieren hacerse y cómo; también deben considerar las posibles restricciones, las consecuencias de las acciones y las futuras revisiones que puedan ser necesarias. No menos importante es determinar el hecho de que una vez que se ha configurado el citado plan es determinante el implementar el mismo. Y para ello hay que tener en cuenta una serie de criterios o elementos que serán fundamentales a la hora de que aquel sea realmente efectivo y consiga satisfacer las necesidades marcadas. Así, más concretamente, entre aquellos se encontraría la motivación, los procesos de control, la evaluación directiva y la compensación.

Conociendo lo expuesto y sabiendo los problemas de clima organizacional que presenta la empresa Ferre Ya, C.A. los cuales se mencionan a continuación: alta rotación, ausentismo (permiso o falta injustificada), bajo nivel académico del personal, falta de sentido de pertenencia, falta de cumplimiento de las normas y procedimientos, sustracción (robo dentro de la organización), falta de comunicación asertiva y efectiva, bajo nivel de trabajo, lo que deja poca eficacia. Se busca mediante la implementación de un plan de acción la mejora de todos estos aspectos, con el fin de lograr un buen clima organizacional que se traduzca en mejoras del ambiente laboral y del trabajo de cada empleado, donde estos se sientan incluidos y tomados en cuenta por la organización, as mismo que exista una mejor comunicación que facilite el trabajo.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles deben ser los elementos de un plan de acción que contribuya en la mejora del clima organizacional de la empresa Ferre Ya, C.A.?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya, C.A.

1.3.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar las características del clima organizacional dentro de la Empresa Ferre Ya, C.A.
- Analizar las debilidades y fortalezas que presenta el clima organizacional dentro de la Empresa Ferre Ya, C.A.
- Diseñar un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya, C.A.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación busca el mejoramiento del clima de trabajo de la empresa Ferre Ya, C.A. para tener una jornada de trabajo placentera para el personal y los clientes. Se sabe que el departamento de recursos humanos es uno de los núcleos más importantes de toda empresa, ya que su función principal es gestionar y manejar la totalidad de los miembros de la misma, y hacer que todos se desempeñen adecuadamente. Uno de los principales objetivos que tienen los encargados de gestionar es fomentar, establecer y mantener un clima laboral óptimo que conduzca a una satisfacción general, que permita el aumento de la productividad de la organización. Un buen ambiente laboral promueve el sentido de pertenencia a la compañía, y el compromiso con la misma y con las tareas que deben llevar a cabo. El clima laboral constituye un factor clave para provocar un óptimo rendimiento.

El clima organizacional es producto de la cultura e identidad de la compañía, de la aplicación de correctas técnicas de comunicación interna, y se puede mejorar mediante

diversos beneficios y acciones que los encargados del personal crean que pueden favorecer tanto a cada trabajador en particular, como a la institución en general, el incentivo por buenas acciones laborales entre otros.

La realización de un estudio del clima organizacional para la empresa Ferre Ya, permitirá identificar las debilidades y fortalezas que presenta, a partir de las dimensiones que han sido seleccionadas como objeto de abordaje para este estudio, determinando aquellas variables susceptibles a cambios para propiciar una percepción más favorable del clima desempeñado. De acuerdo a lo planteado, la presente investigación, se asume como una herramienta que puede ayudar a la resolución de un problema práctico, que pudiese estar afectando la empresa Ferre Ya, C.A. en tanto los resultados del estudio del clima organizacional servirán de guía para el diseño y posterior aplicación de planes que repercutan en aquellas dimensiones del clima generadoras de percepciones negativas.

Dada la particularidad y velocidad de los cambios del entorno y su demanda de adaptación para la organización, el estudio del clima organizacional tendrá consecuencias positivas para la empresa Ferre Ya, C.A. Su tratamiento contribuirá en la reducción de los índices de rotación, desarrollo de un mayor sentido de pertinencia, mejoras sustanciales en las estrategias gerenciales, en materia de comunicación y liderazgo, entre otros no menos importantes.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

En toda investigación, se hace necesario, realizar una revisión de estudios previos relacionados con el área problemática que se investiga, que proporcionen información relevante sobre el tema de estudio, con la finalidad de hacer un análisis del contenido metodológico preestablecido, así mismo buscando una orientación que nos lleve de manera apropiada a la resolución de la problemática planteada. Dentro de los trabajos consultados se encuentran:

Hernández (2010) realizó una investigación titulada **“Estudio de clima organizacional en la empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.”** para optar al título de Magíster en Gerencia de RRHH Y RRII. El trabajo tenía como objetivo el estudio del clima organizacional a partir de la percepción que tienen los trabajadores de la empresa, con la finalidad de identificar debilidades y fortalezas de las dimensiones que lo integran. De acuerdo a dicho objetivo, el estudio fue de tipo descriptivo y el diseño de la investigación fue de campo, los datos fueron recolectados directamente en la realidad donde producen. Esta investigación tiene incidencia en el presente trabajo, ya que permite contrastar la existencia de satisfacción e insatisfacción por parte de los trabajadores, es decir por medio del análisis de debilidades y fortalezas del clima organizacional percibido por sus empleados, se sustentó favorablemente en la variables de motivación, comunicación, integración y liderazgo, dejando la oportunidad de tomar en consideración las fortalezas que posee el clima organización con el fin de tomarlos en cuenta a la hora de desarrollar el plan de acción dirigido a la empresa Ferre YA C.A.

Así mismo, Rodríguez y Rendón (2013) realizaron un trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Gerencia que se denominó **“Análisis del clima organizacional**

caso unidad de recursos humanos secretaria de educación, culta y reporte Maturín, Edo. Monagas". El objetivo de la investigación consistió en analizar el Clima Organizacional con el fin de identificar los factores físicos- ambientales del ambiente de trabajo donde desenvuelve el personal. El estudio se desarrolló como una investigación de campo a nivel descriptivo en donde por medio de la aplicación de una entrevista, se obtuvieron datos acerca de los factores que influyen en el clima organizacional. Como conclusión obtuvieron que gran parte de los factores relacionados a dicho tema de investigación están funcionando de manera regular, sin embargos algunos aspectos relacionados al personal, si debían ser medicados y acondicionarlos a las necesidades del personal con el fin de lograr un desempeño más efectivo y exitoso.

La comunicación efectiva, la toma de decisión y las relaciones interpersonales, fueron temas analizados por lo cual se hizo necesario que se aplicara estrategias que ayudaran a redefinir e incrementa la motivación laboral y fortalecer el capital humano y el clima organizacional, lo cual le trae beneficios y promueve altos niveles de productividad y satisfacción. El análisis de ese antecedente es importante para el presente trabajo, ya que permite visualizar algunas definiciones del componente clima organizacional y la importancia de establecer las recomendaciones que sirvan de orientación a la solución de problemas que entorpezcan el buen desempeño de los trabajadores dentro una empresa, como lo puede ser Ferra YA C.A.

También Ana Cecilia Bustamante Valenzuela (2013) **“Medición del clima organizacional y su relación con el liderazgo en una franquicia de comida rápida en la ciudad de Tijuana, baja california, México”** En este estudio se ha determinado la importancia de promover el mejoramiento continuo y además tomar en cuenta las ideas de cada empleado para así lograr un mejor clima organizacional dentro de la empresa, optimizando el mejor desarrollo laboral de cada trabajador viendo así resultados positivos.

Al analizar dicha investigación se observó la importancia que tiene para el presente trabajo, ya que plantea entre sus recomendaciones la implementación de un plan de compensaciones que permita elevar la calidad del clima organizacional, evitando algún posible desequilibrio. Dicho estrategia podría ser utilizada dentro e plan de acción para mejorar el clima organizacional dentro de la empresa Ferre YA C.A.

Así mismo, Antúnez, Yokasta (2015) **“El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua.”** Esta investigación surgió debido a la existencia de debilidades en el clima organizacional que influyen negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores. El objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua, para lo cual fue necesario diagnosticar los factores que determinan actualmente el clima organizacional, determinar el nivel de rendimiento y analizar los factores clave del clima organizacional que interfieren en el rendimiento de los empleados.

Otra perspectiva tomada en cuenta fue la del trabajo titulado **“Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la Industria metal-mecánica”**. Realizado por Herrera en el 2005, tenía como objetivo determinar qué factores del clima organizacional repercuten negativamente o no en el desenvolvimiento del empleado. Para esta investigación se aplicó un instrumento de 57 preguntas cerradas a 37 personas entre 17 a 55 años con un nivel socioeconómico medio bajo, con diferentes escolaridades. Herrera concluye que en general el clima organizacional de la empresa repercute positivamente en el desenvolvimiento de los empleados para un 50% de los aspectos evaluados. Entre los aspectos que repercuten de forma positiva están el compañerismo, ambiente de trabajo, relación patrono trabajador, sentimientos hacia el trabajo; y por el contrario, en forma negativa se posicionó la satisfacción laboral, prestaciones, seguridad y apoyo. Concluyó el

estudio que existen factores que no repercuten en el clima, como la comunicación, el horario de trabajo y las instalaciones. Finalmente, Herrera (2005) recomienda promover actividades de convivencia y recreación para mejorar el nivel de satisfacción laboral, mejorar el área salarial y capacitar a las jefaturas.

2.2. Bases teóricas

A continuación se presenta una serie de conceptos afines a la problemática planteada y relacionados con la investigación:

2.2.1 Clima organizacional

El estudio del clima organizacional no es de reciente data, su análisis e interés por diagnosticarlo, para así implementar correctivos, se ubica en la década de los años 60, cuando se asumió como modelo para comprender las organizaciones su consideración como sistema social abierto, no obstante, su mayor auge y aplicación se da aproximadamente dos décadas después. Desde su origen hasta la presente fecha ha recibido distintas denominaciones entre ellas; ambiente, atmósfera y clima, incluso algunos estudiosos dan igual tratamiento al concepto de clima y cultura organizacional. En lo que si hay pleno acuerdo es en la importancia e influencia del clima en el ser y accionar de las organizaciones, lo cual guarda estrecha relación con el valor reconocido y atribuido al recurso humano, en tanto su comportamiento recibe influencia e influye a su vez en el clima, con la consecuente repercusión en la satisfacción de sus necesidades, la motivación y por ende en la productividad.

Otro enfoque es el subjetivo o perceptual, Halpin y Crosfts, (2013) conceptualizan al clima como “la opinión que el empleado se forma de la organización”. Esta definición al igual que la propuesta desde la visión objetiva, es parcial, al sesgar al clima a un atributo individual, una opinión personal que depende solo de los sentido por el integrante de la organización. A partir de estos dos enfoques surge uno de carácter integrado, siendo Waters, (2011) uno de sus exponentes para quien el clima está referido a “las percepciones

que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad y apoyo (p. 83-84).

2.2.2. La cultura organizacional

La cultura organizacional expresa el modo en que ocurren los procesos en las organizaciones, su estudio permite entender por qué las personas responden de una determinada manera, cumplen ciertas normas y se identifican con algunos símbolos.

Limonta, R. (2010), establece que “la cultura organizacional es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes en la organización”.

Para Jack y Suzi Welch (2013), crear una cultura organizacional sana y altamente integrada no es fácil. Y aún, por alguna razón, muchos líderes piensan que los valores de una compañía se pueden relegar a una conversación de 5 minutos entre recursos humanos y un nuevo empleado. O piensan que la cultura se trata de seleccionar qué palabras grabar en una placa en el lobby. La cultura de una organización no se trata en lo absoluto de palabras. Es acerca de comportamiento y consecuencias. Es acerca de cada uno de los individuos que manejan personas sabiendo que su rol principal es el de un CVO (ChiefValuesOfficer). Se trata de saber que en cada revisión del desempeño, los empleados están siendo evaluados tanto por sus números como por sus valores (p.50).

2.2.3. Similitud entre Clima y Cultura Organizacional

Clima y cultura organizacional son conceptos que se refieren a la percepción del ambiente social de una organización. Y esta relación puede apreciarse en los siguientes puntos:

1. Ambos conceptos se concentran en el estudio de características conductuales a nivel organizacional y por lo tanto consideran que las organizaciones son unidades claves para el análisis del comportamiento organizacional. Asimismo supone un cierto grado de consistencia en la conducta reflejada por los miembros, siendo la base de esta consistencia los valores, las creencias, los propósitos y los significados comunes, los cuales confieren el sentido necesario a las acciones concretadas dado como prácticas, normas y políticas.
2. Ambos conceptos están referidos a una amplia variedad de temas que van desde creencias y suposiciones profundamente sostenidas en una organización y que constituyen la base de la cultura, hasta procedimientos reales y patrones específicos de la conducta que tienen sus raíces o se asocian en la mayoría de los casos a la cultura existente.

Ambos conceptos abordan un mismo problema de investigación al tratar de explicar la influencia que ejercen las características de los sistemas organizacionales sobre el comportamiento de los individuos y como estos al transcurrir del tiempo le confiere características muy particulares a la organización.

2.2.4. Características del Clima organizacional

- **El clima organizacional es multidimensional.** Constituiría un error delimitar el clima a una variable o a un reducido número de estas. El clima es la percepción resultante de la interacción de los aspectos objetivos de la organización, tales es el caso de su estructura y de los procesos y a su vez del comportamiento de sus integrantes.

- **Continuidad.** El clima tiende a mostrar continuidad en el tiempo, lo cual no significa que no sufre alteraciones o modificaciones, por factores capaces de perturbar una organización. Cada organización posee un clima que él es propio, presentando variaciones de un departamento o unidad a otro, por este motivo resulta útil al momento de realizar diagnósticos, analizar la organización en general y sus áreas en particular. Los datos

obtenidos de esta manera, permitirán la aplicación de correctivos ante necesidades puntuales. La connotación de continuidad y la posibilidad de cambios, constituye una diferencia entre clima y cultura, en tanto esta última es más permanente.

•**El clima laboral incide en la disposición con respecto al trabajo.** Cuando el clima es percibido como favorable, las personas sentirán mayor estímulo a participar activamente en el cumplimiento de sus funciones, contrariamente un clima asumido como negativo contribuye a generar mayor dificultad en el desarrollo de los procesos organizacionales, por lo que se puede afirmar que el clima repercute sobre el comportamiento de los integrantes de la organización.

•**El clima organizacional es bidireccional.** En la medida que los integrantes de la organización son influenciados por el clima y estos a su vez influyen en su mantenimiento o transformación, a través de sus comportamientos y actitudes.

•**Estilo de dirección clima organizacional.** El estilo de dirección implementado en las organizaciones impacta su clima, produciendo una suerte de círculo vicioso en la medida que los empleados presenten comportamientos y actitudes de rechazo, ante un determinado estilo, la dirección aplicará con más rigurosidad mecanismos de control, reforzando el rechazo hacia estos. Corresponde a la gerencia detectar este tipo de situaciones para desarrollar correctivos que mejoren el clima como factor importante en la productividad de la organización.

• **Ausentismo y rotación como indicadores de un clima desfavorable.** En la medida que en una organización sus integrantes se sientan inconformes con su ambiente laboral, la motivación para acudir y tener un desempeño idóneo a las metas y objetivos será menor, razón por la cual organizaciones que presenten niveles de ausentismo y rotación altos, registran gran probabilidad de contar con un clima negativo.

- **El cambio es multidimensional.** Según se indicara son múltiples las variables que conforman el clima organizacional, en tal sentido al emprender un proceso de cambio resulta imperativo abordar la diversidad de factores que están creando un clima desfavorable, cada acción a implantar debe ser rigurosamente analizada para que el abordaje contemple las acciones necesarias, evitando así el riesgo de crear falsas expectativas, con correctivos que sean más efectistas que efectivos.

- **Condicionante del comportamiento.** El clima percibido por los integrantes de la organización se convierte en un condicionante de su comportamiento al influir en sus actitudes y expectativas.

- **Es común encontrar en la literatura dedicada al clima organizacional,** señalamientos que afirman la existencia de variaciones en la percepción del clima, a partir del nivel jerárquico y tipo de profesión de los integrantes de la organización. Por ejemplo, la alta dirección suele percibir el clima de forma más favorable que los empleados de base, donde el sentido de identificación y participación directa en la toma de decisiones adquieren importancia.

- **El clima organizacional actúa como una especie de “filtro”** mediante el cual los empleados interpretan los requerimientos y exigencias de la organización y en consecuencia los comportamientos que deben adoptar. Finalmente es de resaltar que el clima organizacional, es producto de la percepción originada de la interacción entre comportamiento y actitudes y los factores organizacionales presentes, es decir entre las características personales y las organizacionales.

2.2.5. Importancia del Clima Organizacional

Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quien es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo tales como, el estilo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, y la opción de su grupo de

trabajo, para determinar cómo ve su empleo y su gente. En otras palabras el desempeño del empleado se gobierna no sólo por su análisis objetivo de la situación sino también por sus impresiones subjetivas del clima en el que trabaja.

El diagnóstico del clima dentro de una organización es fundamental; ya que por medio del mismo se identifican las áreas claves, que están retrasando la producción, reduciendo la eficacia que pueden generar costos inesperados en un futuro para la misma.

La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el Clima Organizacional influye en el pleno manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. El estudio de Clima Organizacional no es para la empresa un simple ejercicio académico del desempeño, o simplemente porque se hace cada año, sino para que ellos mismos examinen críticamente donde la organización y sus empleados pueden ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.

2.2.6. Beneficios del clima organizacional

El estudio del clima en las organizaciones trae consigo beneficios que se nombraran a continuación el cual fue extraído de una investigación realizada por [http: \(www.novagestion.cl\)](http://www.novagestion.cl).

a) Cuidado fundamental del empleado como un activo. Las organizaciones son exitosas por la calidad del desempeño de sus empleados. Cuando los empleados están al cuidado y es creado el ambiente adecuado no hay barreras para el desarrollo, su valor verdadero para la organización puede ser completamente realizado.

b) Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano. Los humanos tienen necesidades fundamentales de seguridad, afiliación, aceptación y autorrealización. Para que estas y otras necesidades humanas sean satisfechas y orientadas a niveles altos de compromiso, iniciativa y desarrollo; la organización debe hacer énfasis en el respeto para la dignidad del empleado, satisfaciendo las necesidades que se presentan, para que puedan disfrutar de una estable y productiva fuerza de trabajo.

c) La completa comprensión de las realidades del negocio. Esta evaluación debe llevarse a cabo con una completa comprensión de las realidades del negocio, y no como un punto de vista irreal y utópico de un ambiente de trabajo idealizado. Los factores enfatizados y medidos en esta evaluación son importantes bases para la optimización del desempeño del empleado en el lugar de trabajo, no únicamente en la creación de un ambiente donde cada uno se siente mejor.

d) Aplicación de la optimización y mejoramiento. Existe una irrefutable tendencia en los negocios de hoy, un mejoramiento continuo e incremento de los niveles de eficiencia son una forma de vida y estos factores están dando un énfasis apropiado en esta evaluación porque ellos representan un dinámico presente con el que cada empleado debe enfrentar.

e) Claves para la motivación y compromiso. Más que únicamente identificar áreas de problemas potenciales para ser eliminadas, una evaluación del clima organizacional debe enfocarse en las áreas donde el comportamiento humano debe ser establecido más positivamente para crear empleados con altos niveles de motivación y compromiso. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja de un clima adecuado es el aumento del compromiso y la lealtad.

Para que una organización alcance la excelencia, así como los resultados esperados, es fundamental construir un contexto que potencie el desempeño de los colaboradores, en

concordancia con los valores empresariales. Desde esa perspectiva, la gestión del clima organizacional se convierte en un factor

Crítico, ya que según Eslava (2014):

El clima organizacional se refiere al conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él. Por ello, para las empresas resulta importante medir y conocer el clima organizacional, ya que este puede impactar significativamente los resultados además de hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de pobres resultados. (p. 1)

De acuerdo con González (2013), Existen estudios en donde se ha confirmado que los factores externos a la organización pueden ocasionar afectaciones del clima en el orden del treinta (30) por ciento, a su vez, la influencia de los jefes directos afecta el clima en un setenta (70) por ciento (p. 198).

En este sentido, resulta fundamental para una organización que sus jefes y supervisores estén enfocados en el clima, ya que si hay una atmosfera laboral favorable se verá reflejada en el alcance de los planes preestablecidos y en el logro de los objetivos, la misión y la visión de la empresa. Sin embargo, la realidad es que muchos directivos ignoran este hecho, asumiendo que su única responsabilidad es la de supervisar a los colaboradores dedicados a la prestación de servicios o producción de bienes.

Dentro de esta perspectiva, el clima organizacional depende de la capacidad de adaptación o desadaptación de las personas a diferentes situaciones que se presentan en el ámbito laboral. Por esta razón, Chiavenato (2012), afirma que: “la imposibilidad del individuo de satisfacer necesidades superiores como las de pertenencia, autoestima y autorrealización hace que se desmotive y, por consiguiente, se afecta el clima laboral” (p. 58).

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Tipo y Diseño de investigación

De acuerdo al objeto de estudio y en función de los objetivos planteados, el tipo de investigación es un proyecto factible, como su nombre lo indica, tiene un propósito de utilización inmediata, es decir la ejecución de la propuesta. En este sentido, la UPEL (1998) define el proyecto factible como un estudio "que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales". La propuesta que lo define puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos, que sólo tienen sentido en el ámbito de sus necesidades. Así mismo, tiene carácter descriptivo apoyado en una revisión documental puesto que se realizó la revisión de escritos y fuentes virtuales, libros, informes, monografías, tesis, entre otras que permiten elaborar el marco técnico conceptual del presente estudio.

El diseño de la investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado. El diseño que se utilizó en este estudio es de campo. En los diseños de campo los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo.

Según Santa P. y Martins F. (2010), define que la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (p.88).

De lo señalado, se deduce que este tipo de investigación les permite a los investigadores vincularse directamente con el problema, conociendo la realidad existente.

Visto de esta forma, actualmente en la empresa Ferre Ya, C.A. busca el mejoramiento del clima organizacional para un mejor entorno de trabajo. Esta investigación se está efectuando directamente en el punto de la problemática presentada como objeto de estudio, recolectando toda la información que sea necesaria.

Fases metodológicas

Fase I: Diagnostico de las características del clima organizacional dentro de la Empresa Ferre Ya, C.A.

En esta fase se realizó una revisión documental y para obtener los datos e información se aplicaron técnicas de recolección de información. De acuerdo con Arias (2011). “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información” (P.53). Para obtener dicha información, las técnicas que se utilizaron fueron la observación directa simple y la observación mediante encuesta. Estas técnicas seleccionadas son definidas por diferentes autores de la siguiente manera: Según Sierra, la observación directa simple “Es la inspección y estudio realizado por el investigador, mediante el empleo de sus propios sentidos, especialmente el de la vista, con o sin ayuda de aparatos técnicos, de las cosas y hechos de interés social, tal como son o tienen lugar espontáneamente en el tiempo en que acaecen y con arreglo a las exigencias de la investigación científica”. (p. 253). Esta técnica sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades.

En este orden de ideas, también para llevar a cabo el diagnóstico se realizó la aplicación de un instrumento de recolección de datos con el fin de acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. De este modo el instrumento sintetiza en sí toda la labor previa de la investigación, resume los aportes del marco teórico al seleccionar datos que corresponden a los indicadores y, por lo tanto a las variables o conceptos utilizados Pág. 149,150 (Sabino 1996). También tenemos que “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación.” (Hurtado, 2000:164).

Para llevar a cabo la recolección de datos necesarios para aportar las conclusiones y las soluciones al problema planteado, se utilizó la encuesta como instrumento a ser aplicado, con el fin de recopilar de manera fácil, concreta y rápida dichos datos. La encuesta según Palella y Martins (2010), consiste en: “obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador mediante el uso de un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (123).

En tal sentido, se les aplicó una encuesta a los trabajadores de Ferre Ya, para registrar las opiniones emitidas por el personal que labora en la empresa, orientando a la investigación a conocer las debilidades y las fortalezas de la misma. Para la aplicación de la encuesta se realizó un cuestionario con doce (12) ítem, con respuestas dicotómicas (SI – NO). Balestrini (1997) afirma que:

“es considerado como un medio de comunicación escrito y básico, entre el encuestador y el encuestado, facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una serie de preguntas muy particulares, previamente preparadas en forma cuidadosa, susceptibles de analizar en relación al problema estudiado” (p.138).

En cuanto a la población, se define como “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114). En este caso aplica la población finita. “Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades” según Fidias, (2012). Así mismo la población constituyó entonces el objeto de la investigación y de ella se extrajo la información requerida, es decir el conjunto de individuos, objetos, entre otros, que fueron sometidos al estudio, los cuales poseen características comunes para proporcionar los datos, siendo susceptibles de los resultados alcanzados. En el presente trabajo la población estuvo conformada por los empleados de la empresa Ferre Ya, C.A.

Así mismo, “La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. Según Arias (2014). Por consiguiente, “se puede establecer que la muestra representa a un subgrupo de la población objeto de estudio y que se extrae cuando no es posible medir a cada una de las unidades de dicha población, por tanto, debe ser representativa” (p. 83). En el caso de la presente investigación la muestra coincidió con la población descrita anteriormente, conformada por 10 empleados de la empresa Ferre Ya, C.A., por ser una población pequeña; la muestra que se utilizó fue de tipo censal. Trujillo (1.990), “define al estudio en que es considerada la población como muestra estudio censal, por cuanto los datos se obtienen de todas las unidades del universo, dado que la población es pequeña.” (p. 20).

Fase II: Análisis las debilidades y fortalezas que presenta el clima organizacional dentro de la Empresa Ferre Ya, C.A.

Para el desarrollo de esta segunda fase, se realizó el análisis del clima organizacional mediante la utilización y puesta en práctica de la matriz FODA; la sigla, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta),

Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos). El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios, ésta es una herramienta de análisis que puede ser aplicada a cualquier situación, individuo, producto, empresa, entre otros, que esté actuando como objeto de estudio en un momento determinado del tiempo.

Mediante la utilización de la matriz FODA se pudo conocer las debilidades y las fortalezas que presenta la empresa a nivel interno con respecto al clima organizacional. También, partiendo de dicho diagnóstico, se pudo establecer las oportunidades y amenazas que afectan de forma externa e inciden en el caso de estudio, logrando obtener la información necesaria para tomar las decisiones oportunas y apropiadas.

Fase III: Diseño de un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya, C.A.

Para cumplir con los objetivos de la investigación, se necesitó implementar una estrategia eficiente para eliminar el desinterés de los trabajadores. González y Pelekais (2010), señalan que:

“las estrategias gerenciales son sin duda, una herramienta necesaria a aplicar por cualquier líder en una organización empresarial para lograr el desarrollo y fortalecimiento de la gestión desplegada, en consecuencia un gerente debe desarrollar fórmulas adecuadas a las demandas propias de la empresa y emplearlas para que la organización sea exitosa” (p.343).

Por lo cual se diseñó un plan de acción que incida en la mejorar del clima organizacional de la empresa, tomando en cuenta los resultados arrojados por los

instrumentos que se aplicaron, con el fin de corregir las debilidades y fallas que generan desinterés laboral, alto nivel de ausentismo y poca comunicación entre los trabajadores.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis y presentación de los resultados

El presente capítulo de la investigación, hace referencia en un primer momento a la presentación de los resultados obtenidos del instrumento aplicado (encuesta) al personal de la empresa Ferre YA C.A. con el fin de diagnosticar y determinar la situación actual relacionada al clima organizacional, a fin de poder desarrollar un plan de acción que contribuya en la mejora del problema y lograr cumplir con los objetivos planteados.

Para efectos del análisis de los resultados se aplicó la estadística descriptiva asignando frecuencias absolutas y porcentajes en función de las alternativas de respuestas obtenidas, considerando la variable, dimensión e indicadores previamente formulados, es decir tablas de frecuencia y gráficos circulares. Asimismo, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor relevancia en cada uno de los Ítems. Posteriormente, la información obtenida del diagnóstico y los análisis realizados, permitirán aplicar las estrategias eficientes que permitan mejorar el clima organizacional y también efectuar las conclusiones y las recomendaciones pertinentes.

Diagnóstico de la situación actual en cuanto al clima organizacional dentro de la empresa Ferre YA C.A. a fin obtener información y facilitar la adopción de estrategias basadas en un plan de acción que contribuya en la mejora del clima organizacional.

A continuación se presentarán de manera gráfica y analítica, los resultados obtenidos a consecuencia de la aplicación de la encuesta destinada a los empleados de la empresa Ferre Ya, C.A.

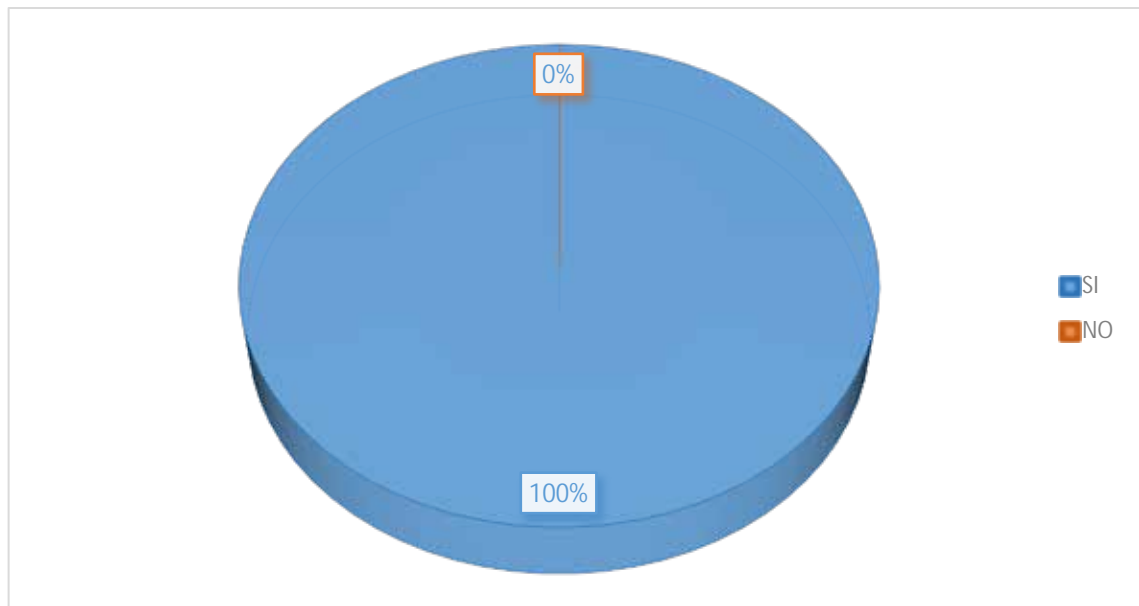
Ítem 1. ¿Considera usted que Ferre Ya es una empresa sólida?

Tabla 1. Consideración de solidez de la empres

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	10	100%
NO	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 1. Consideración de solidez de la empresa.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: De acuerdo con los resultados arrojados por este gráfico, el 100% por ciento de los trabajadores encuestados en la empresa Ferre Ya C.A. considera que es una organización sólida. Algo que habla bien de la misma ya que, quienes laboran allí relacionan la solidez con confianza, por lo cual considera que sus puestos de trabajo podrían estar garantizados por un periodo largo de tiempo.

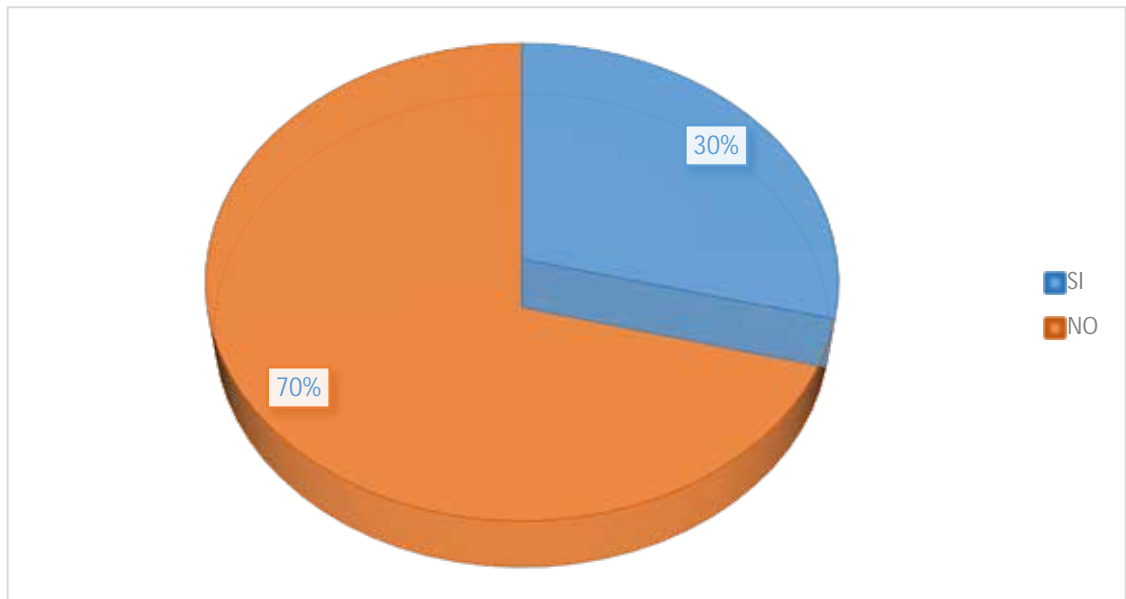
Ítem 2. ¿Tengo posibilidad de tomar iniciativa en mi trabajo?

Tabla 2. Posibilidad de tomar iniciativa en mi trabajo.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	3	30%
NO	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 2. Posibilidad de tomar iniciativa en mi trabajo.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: En este gráfico solo el 29% del personal encuestado responde afirmativamente, es decir consideran que tienen la posibilidad de tomar una iniciativa en su trabajo y que esta sea tomada en cuenta, mientras que un 71% respondió negativamente, reflejando que no tienen esta posibilidad. En comparación con el gráfico anterior, los empleados creen que la solidez de la empresa más ven disminuida la oportunidad de mejorar en varias áreas de la misma, tomando en cuenta que pocos tienen la posibilidad de tomar iniciativas.

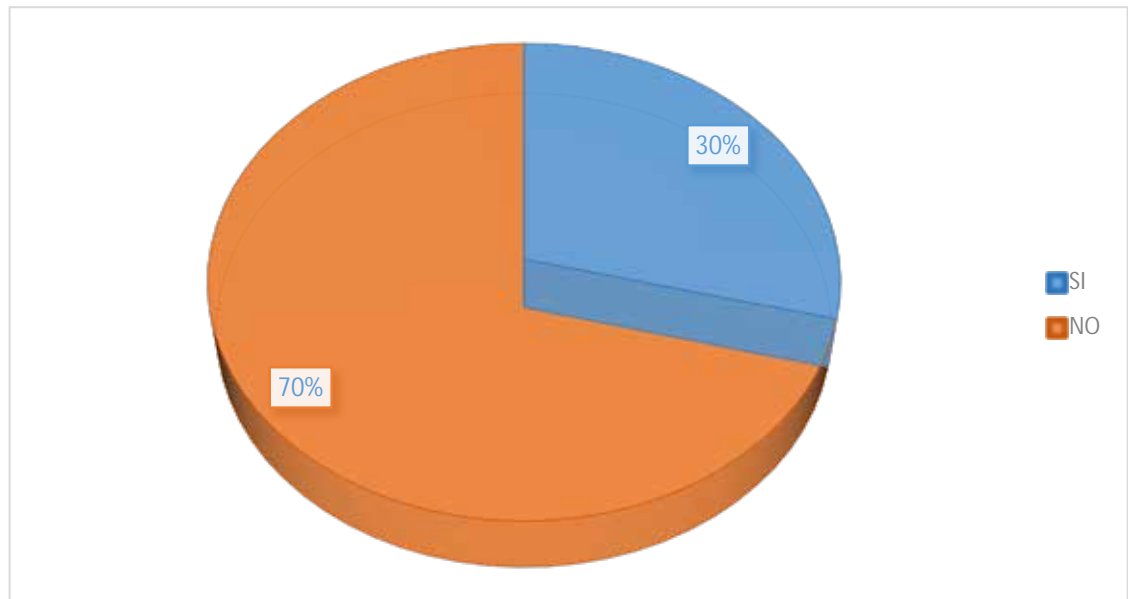
Ítem 3. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta por mi Supervisor Inmediato?

Tabla 3. Mis ideas son tomadas en cuenta por mi Supervisor Inmediato.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	3	30%
NO	7	70%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 3. Mis ideas son tomadas en cuenta por mi Supervisor Inmediato.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: Este gráfico arroja una incidencia de datos exactamente igual a la anterior, ya que ambas preguntas guardan relación. El 29% de los trabajadores respondió afirmativamente, dejando un 71% de respuesta negativamente. Para los trabajadores Es importantes ser escuchados en cuanto a ideas propias, así mismo traería beneficios para la organización que a su vez traería beneficios para el clima organizacional de la empresa Ferre Ya C.A.

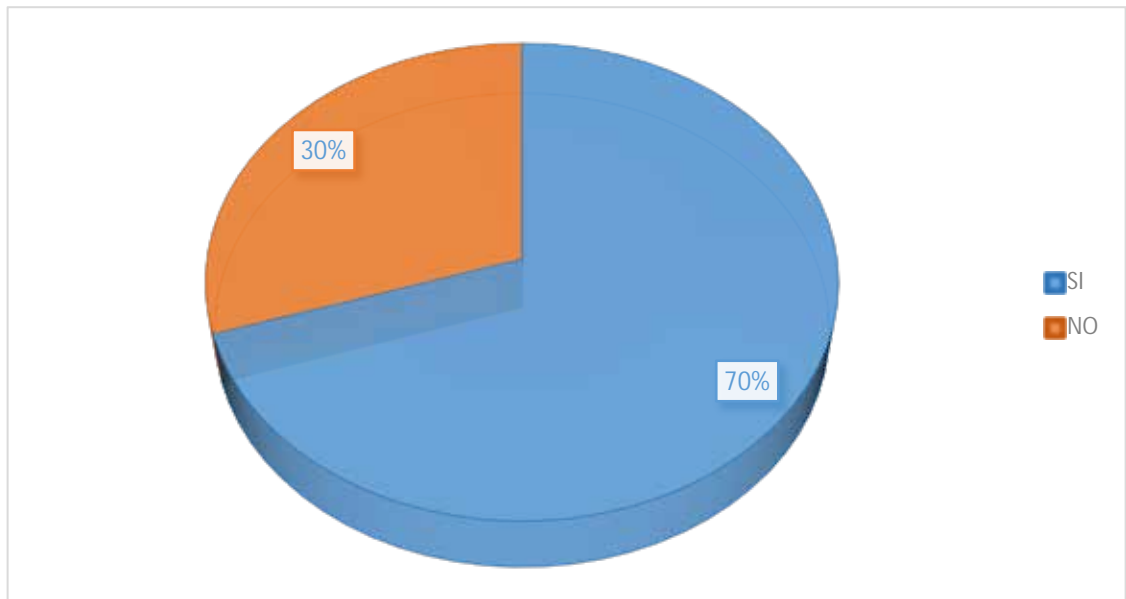
Ítem 4. ¿Me siento orgulloso de trabajar en Ferre Ya?

Tabla 4. Orgullo de trabajar en Ferre Ya.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	7	70%
NO	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 4. Orgullo de trabajar en Ferre Ya.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: En el presente gráfico, del 100% de los trabajadores encuestados, el 70% respondió afirmativamente, evidenciando que se sienten orgullosos de laborar en la empresa Ferre Ya C.A. lo cual es un punto bastante positivo, sin embargo un 30% de los empleados respondió negativamente, es decir no se sienten orgullosos de su lugar de trabajo, por lo cual es importante trabajar en función de elevar el índice de orgullo por la empresa y con ello mejorar el sentido de pertenencia.

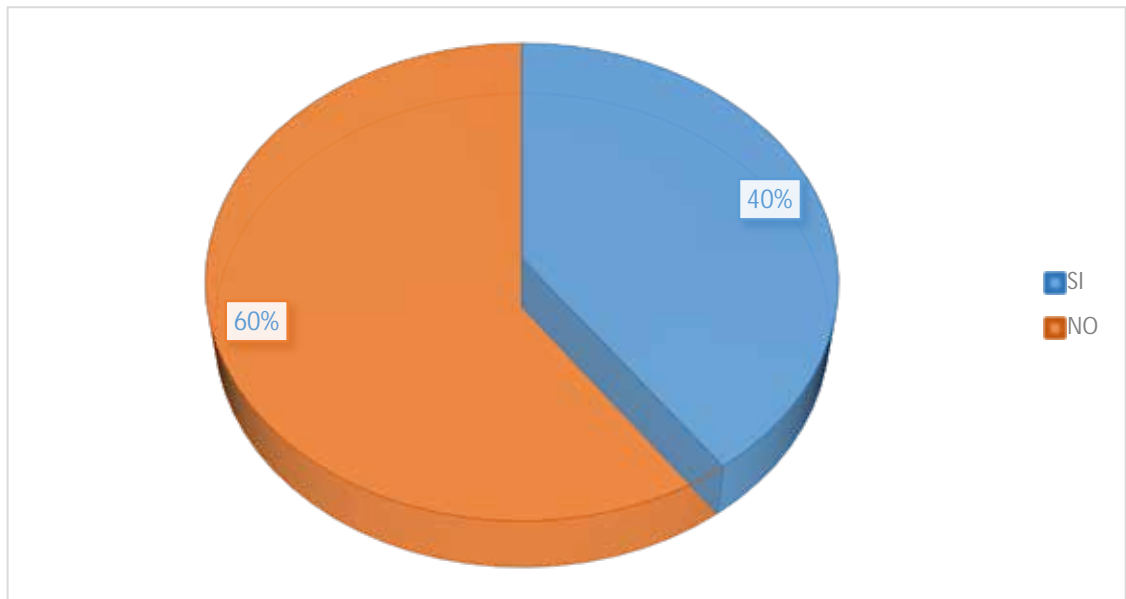
Ítem 5. ¿Hay posibilidades de crecimiento personal en la Empresa?

Tabla 5. Posibilidades de crecimiento personal.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	4	40%
NO	6	60%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 5. Posibilidades de crecimiento personal.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: El gráfico arrojó que un 60% de los empleados respondió negativamente, es decir una buena parte considera que no hay posibilidad de crecimiento personal dentro de la empresa Ferre Ya C.A., esto se debe a que la empresa no ofrece muchos programas de ayuda o charlas que incentiven al personal y les den las herramientas para el mejor desarrollo de sus habilidades y conocimientos. Por otro lado el 40% de los empleados respondió afirmativamente, considerando que tienen posibilidades de crecimiento personal.

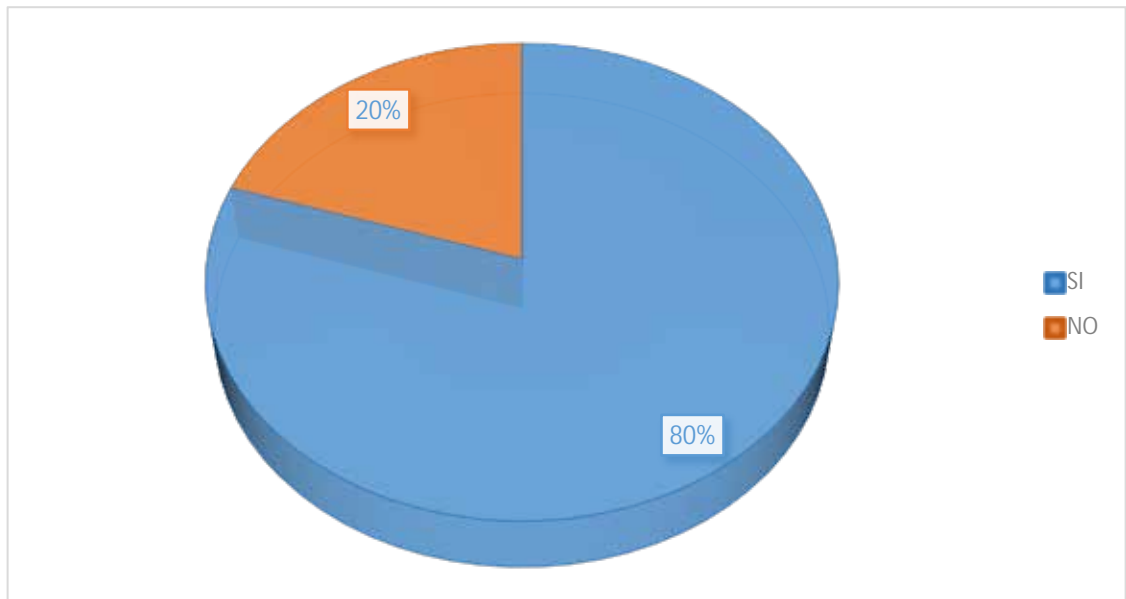
Ítem 6. ¿Me llevo bien con los compañeros de trabajo?

Tabla 6. Me llevo bien con los compañeros de trabajo.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 6. Me llevo bien con los compañeros de trabajo.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: El 80% de los empleados respondió afirmativamente, es decir que la mayoría de los empleados de Ferre Ya C.A., se llevan bien entre sí, lo cual es beneficioso a la hora de llevar a cabo sus labores, esto a su vez permite que el ambiente de trabajo sea mucho más llevadero. Tan solo un 20% respondió negativamente y ha dicho que no se llevan bien con algunos compañeros. Sin embargo la cifra no es alarmante, pero sería importante resolver posibles problemas entre los empleados.

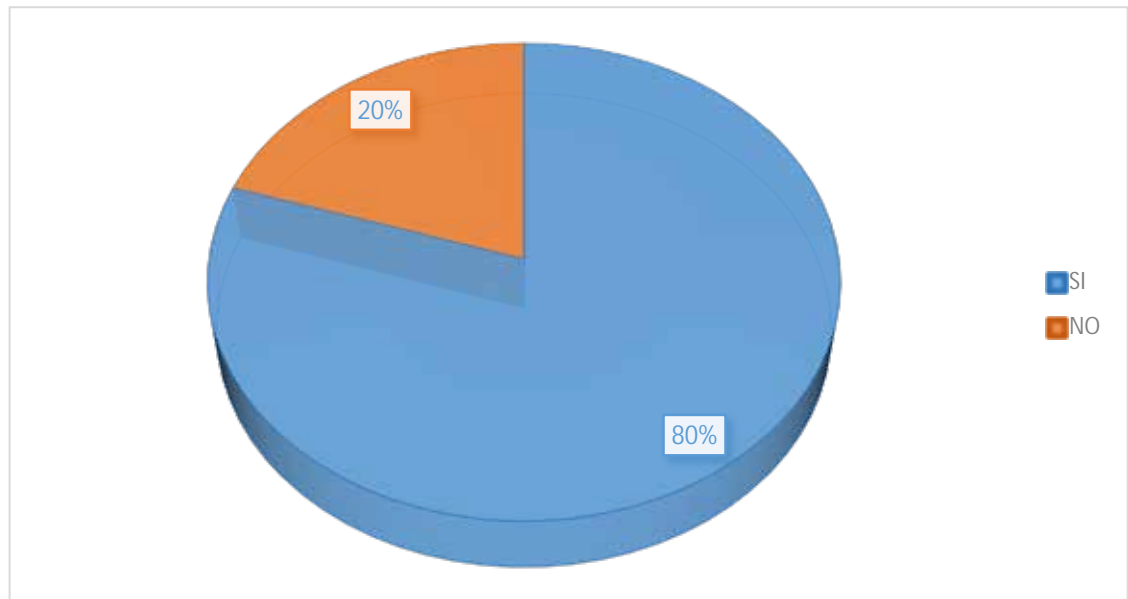
Ítem 7. ¿Las instrucciones de trabajo que recibo son claras y precisas?

Tabla 7. Instrucciones de trabajo claras y precisas.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	8	80%
NO	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 7. Instrucciones de trabajo claras y precisas.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: En este gráfico relacionado con las instrucciones que reciben los trabajadores, podemos observar que el 80% afirma que recibe instrucciones específicas y claras, por lo cual el trabajo es llevado a cabo de la mejor forma y se obtienen buenos resultados, sin embargo un 20% respondió negativamente, expresando que a veces, las instrucciones no son específicas.

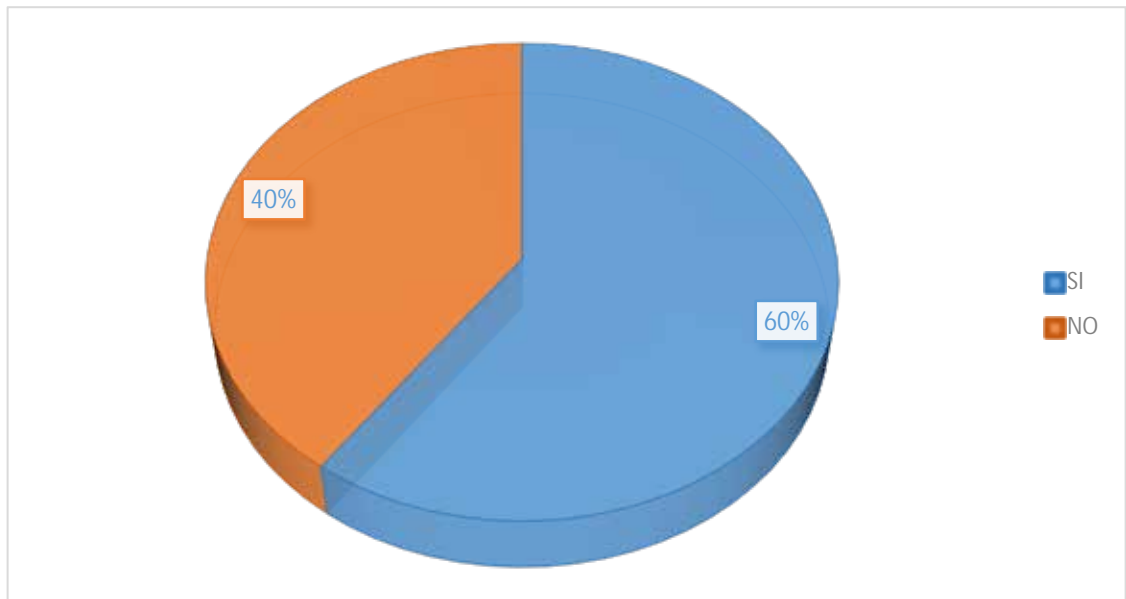
Ítem 8. ¿Mi Supervisor me ayuda y apoya en mi trabajo?

Tabla 8. Mi Supervisor me ayuda y apoya en mi trabajo.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	6	60%
NO	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 8. Mi Supervisor me ayuda y apoya en mi trabajo.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: El 60% de los trabajadores se sienten apoyados y ayudados por sus supervisores a la hora de llevar a cabo el trabajo, es decir que el canal de comunicación existe, sin embargo no es del todo efectivo y se evidencia en el 40% de los trabajadores que respondieron negativamente, quedando una brecha considerable en la cual hay que trabajar para lograr que todos los trabajadores sientan el apoyo de sus supervisores directos y esto se traduce en mejor comunicación y mayores beneficios para el clima organizacional.

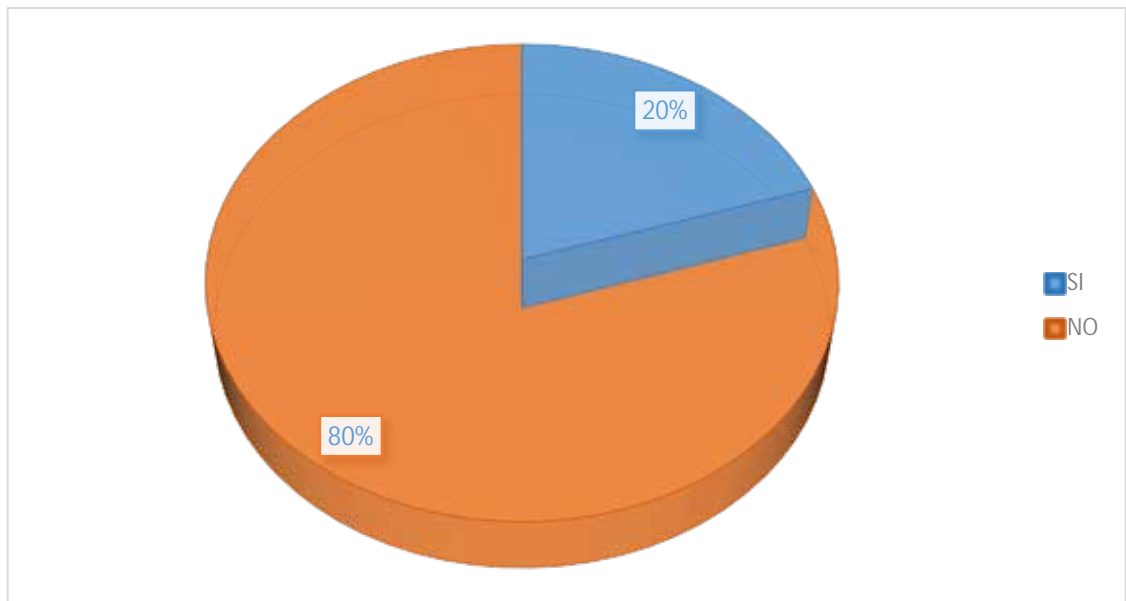
Ítem 9. ¿Conozco y aplico los valores de la Empresa?

Tabla 9. Conocimiento y aplicación de los valores de la Empresa.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 9. Conocimiento y aplicación de los valores de la Empresa.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: El presente gráfico arroja cifras alarmantes, la mayoría de los trabajadores es decir, el 80% no conoce los valores que práctica la empresa, es decir no realizan su trabajo y comportamiento dentro de la misma bajo dichos parámetros, solo un 20% tiene conocimiento de los mismos. Es importante trabajar en esta variable ya que, incide directamente en el comportamiento y actitud de los empleados y a su vez en el clima organizacional.

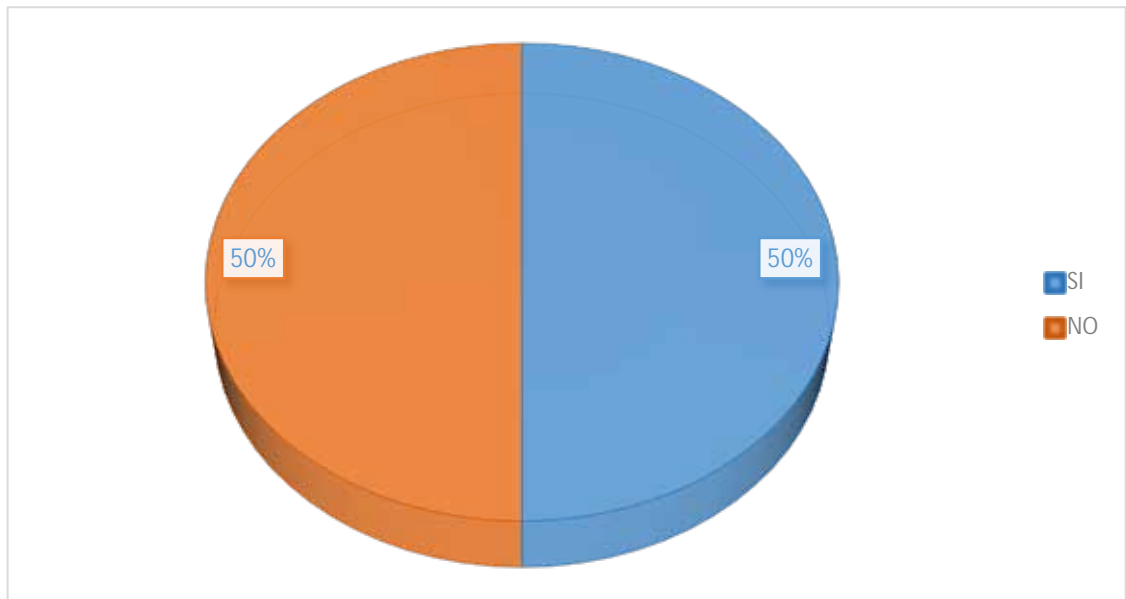
Ítem 10. ¿Los medios de comunicación de la empresa son buenos?

Tabla 10. Los medios de comunicación de la empresa.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	5	50%
NO	5	50%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 10. Los medios de comunicación de la empresa.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: En esta caso, los empleados de Ferre Ya C.A. arrojaron respuestas a mitades, es decir un 50% de ellos respondió afirmativamente y el otro 50% respondió negativamente, estos últimos alegan que la comunicación entre los jefes y supervisores es buena pero cuando van a dar las indicaciones o transmitir la información a los empleados que están por debajo de ellos, muchas veces no lo hacen a tiempo y los medios de comunicación muchas veces no son los correctos, por cuanto esta no es asertiva, ocasionando disconformidad.

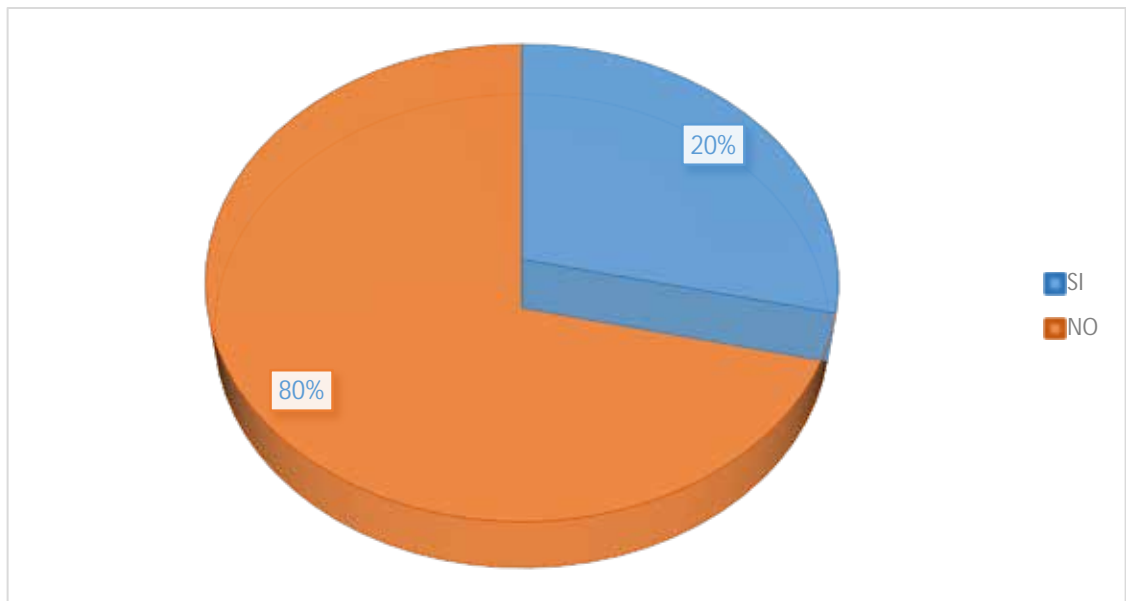
Ítem 11. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?

Tabla 11. Conocimiento de la misión y visión de la empresa.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 11. Conocimiento de la misión y visión de la empresa.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: Solo el 20% de los trabajadores respondió afirmativamente que conoce la misión, visión y objetivos de la empresa, lo que indica que los trabajadores carecen de información acerca de información primordial e importante, lo cual incide directamente en el sentido de pertenencia. Un 80% de los trabajadores no sabe casi nada de la empresa donde trabaja.

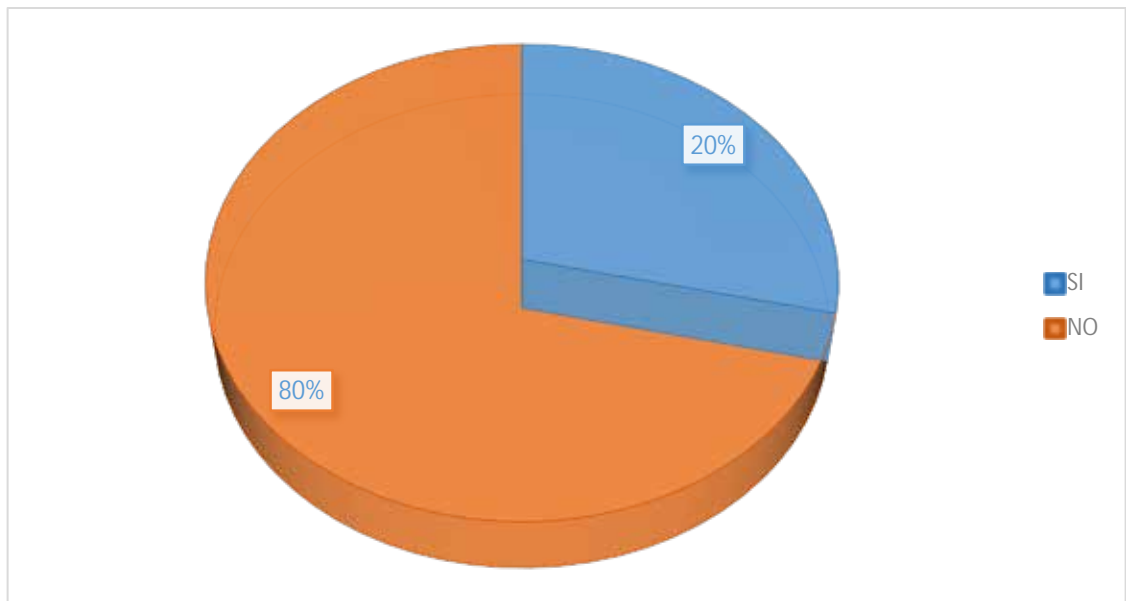
Ítem 12. ¿Conoce el manual de normas y trabajo de la empresa Ferre Ya?

Tabla 12. Conocimiento del manual de normas y trabajo de la empresa.

Alternativas	Frecuencias	Porcentajes
SI	2	20%
NO	8	80%
Total	10	100%

Fuente: Arenas y Soto 2015

Gráfico 12. Conocimiento del manual de normas y trabajo de la empresa.



Fuente: Arenas y Soto 2015

Análisis: El presente gráfico arrojó igualmente una falta de conocimiento de los trabajadores de los manuales de la empresa, es decir, comparándolo con los gráficos anteriores, la empresa necesita fomentar sentido de pertenencia por medio del reconocimiento de la misión, visión, valores y normas, ya que sólo el 20% tienen conocimiento de ello, por lo cual es necesario involucrarlos.

Interpretación general de los resultados

A partir de los resultados obtenidos, graficados y tabulados con base en el instrumento aplicado, se puede observar cómo es el comportamiento del clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya C.A.; es favorable el hecho de que los trabajadores consideren que es una organización con solidez, es decir que tienen confianza en la misma, lo cual como punta de partida para el mejoramiento del clima organizacional es bastante optimista. En este orden de ideas cabe destacar que gran parte de los trabajadores se sienten orgullosos de trabajar en dicha empresa, sin embargo, en contra posición sienten que sus iniciativas no son tomadas en cuenta por lo cual la posibilidad de crecimiento dentro de Ferre Ya C.A. la perciben algo efímera.

Así mismo es importante generar un sentido de pertenencia entre quienes laboran, con el fin de que sientan parte de la empresa, lo cual tendrá incidencia directa en el buen desempeño de las labores a realizar, por eso se hace imperativo trabajar en fortalecer el conocimiento e la visión, misión, manuales y procedimientos que están preestablecidos, con el fin de que cada trabajador conozca las bases y los pilares en los cuales se fundamenta la empresa. En tal sentido, es importante también mejorar la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, es necesario aplicar técnicas que lleven al mejor entendimiento de cada empleado, con el fin de lograr una comunicación asertiva y efectiva que permita seguir directrices claras y precisas.

Análisis de las debilidades y fortalezas del clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya C.A. mediante la utilización de la matriz FODA.

Los resultados anteriormente obtenidos serán sometidos a un análisis de debilidades y fortalezas, aplicando la técnica FODA, que constituye un sistema que proporciona la ejecución de estrategias adecuadas para la toma de decisiones. Las siglas FODA, es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades (aspectos positivos para aprovechar utilizando las fortalezas), Debilidades (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de objetivos).

Figura 1. Matriz FODA

Análisis Interno	Análisis Externo
<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> Û La empresa es percibida como una organización sólida, que genera confianza en sus trabajadores. Û Gran parte de los empleados siente orgullo de laborar dentro de la empresa. Û Hay buen trato entre los empleados, es decir que se llevan bien. Û Las instrucciones mayormente son claras, por lo cual generalmente el trabajo es llevado a cabo de la mejor manera. 	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Û Realización de talleres y charlas con expertos en la materia. Û Crecimiento de la competitividad dentro del mercado. Û Satisfacción de los clientes por ser bien atendidos.
<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Û Los trabajadores pocas veces tienen la oportunidad de tomar iniciativas. Û Existe baja posibilidad de crecimiento por parte de los trabajadores. Û Desconocimiento de los valores, la misión y visión que representan la organización. Û Los empleados desconocen el manual de normas y procedimientos que rige a la empresa. Û Disminución del capital humano. 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> Û Cambios en la legislación actual relacionada a los derechos y deberes de los trabajadores. Û Mala situación de la economía del país, que genere bajas en las ventas y a su vez en la inversión para el desarrollo de los trabajadores.

Fuente: Arenas y Soto 2015

CAPITULO V LA PROPUESTA

5.1. Presentación de la propuesta

Todas las organizaciones deben tener en cuenta la importancia de impulsar una cultura y clima organizacional estable que llene de inspiración a todo el personal con el fin de conseguir consolidar la identidad, comunicación, trabajo en equipo y calidad, es por ello que se plantean varias estrategias a seguir las cuales ayudan a alcanzar cada objetivo planteado. La siguiente propuesta tiene como fin la implementación de estrategias que ayuden a mejorar y mantener el clima organizacional dentro de la empresa Ferre Ya, C.A. con el fin de incidir en la calidad, eficacia y eficiencia laboral, propiciando un ambiente de trabajo sano y activo para el buen desenvolvimiento de las actividades y los objetivos que promueve la organización, así como también generar la cooperación entre los empleados y fomentar una cultura de respeto y reconocimiento.

5.2. Justificación de la propuesta

El propósito inmediato de la propuesta es aplicar estrategias que se adecue a las necesidades de la empresa, tomando en cuenta características específicas de la misma, con el fin de mantener un buen clima organizacional. Así mismo, se pretende generar un mayor sentido de pertenencia, aumentar la cooperación entre los trabajadores y sus superiores, obtener mayores oportunidades de desarrollo, crecimiento personal, laboral y mejora en la comunicación del personal, mediante cursos, talleres y actividades que ayuden a fortalecer el clima organizacional. Es importante destacar que todas estas actividades deben ponerse en práctica a la brevedad posible con el fin de obtener resultados positivos en un periodo de tiempo de 3 meses.

5.3. Objetivo General

Mejorar el clima organizacional en la empresa Ferre Ya C.A.

5.4. Objetivos específicos

5.4.1. Efectuar una evaluación periódica del clima organizacional en la empresa Ferra Ya, C.A.

5.4.2. Establecer parámetros que permitan una mejor comunicación entre los gerentes y empleados en la empresa Ferra Ya, C.A.

5.4.3. Promover el sentido de pertenencia mediante la publicación de la misión, visión y valores de la empresa Ferra Ya, C.A.

5.4.4. Promover el entusiasmo y la motivación dentro de la empresa Ferra Ya, C.A.

5.5. Desarrollo de la propuesta

La propuesta que presenta la presente investigación a la empresa Ferre Ya C.A. se estructura de los objetivos anteriormente descritos, los cuales se ejecutan de la siguiente manera:

- **Efectuar una evaluación periódica del clima organizacional en la empresa Ferra Ya, C.A.**

Tal como se menciona en este primer objetivo, se realizarán periódicamente, en lapsos de tiempo aproximado de 3 meses una evaluación referente al clima organizacional, aplicando un instrumento de recolección de información (escueta) que permita corroborar la efectividad del plan aplicado y a su vez genere un feedback que permita conocer la opinión de los empleados.

- **Establecer parámetros que permitan una mejor comunicación entre los gerentes y empleados en la empresa Ferra Ya, C.A.**

De acuerdo con las políticas de la empresa, se deben mantener parámetros de respeto y apertura a las opiniones de los trabajadores, es por ello que todos los miembros de la organización deben conocer los parámetros de comunicación, entre los cuales tenemos:

- Eliminar las barreras de comunicación entre cualquier empleado.
- Expresarse con respeto.
- Mantener una comunicación constante con sus superiores.
- Llevar a cabo reuniones diarias para explicar, reforzar y dar a conocer las tareas a realizar durante la jornada laboral.

- **Promover el sentido de pertenencia mediante la publicación de la misión, visión y valores de la empresa Ferra Ya, C.A**

Para generar empatía y sentido de pertenencia hacia la empresa, es importante que cada miembro del personal tenga clara la misión y visión de la empresa con el fin de que dirija su esfuerzo al cumplimiento de las mismas. También es imperativo plantearse metas **a corto, mediano y largo plazo** y darlas a conocer, compartirlas con los trabajadores lo cual ayudará a que las personas se motiven a cumplir con sus tareas de manera satisfactoria, por ello es importante colocar en lugares visibles y al alcance de cada miembro la misión, visión y los valores en los que se fundamenta la organización.

- **Promover el entusiasmo y la motivación dentro de la empresa Ferra Ya, C.A.**

Para cumplir con este objetivo, es necesario realizar talleres de liderazgo y motivación, así como también premiar el logro, es decir mensualmente reconocer quien es el empleado el mes y otorgarle algún tipo de incentivo monetario.

Objetivos	Técnica	Recursos	Responsables
Efectuar una evaluación periódica del clima organizacional en la empresa Ferra Ya, C.A.	Aplicación de encuesta.	Computadora Impresora. Resma de hojas blancas. Bolígrafos. Oficina. Mesa. Sillas. Cartelera. Papelería.	Departamento de Recursos Humanos.
Establecer parámetros que permitan una mejor comunicación entre los gerentes y empleados en la empresa Ferra Ya, C.A.	Establecer parámetros de comunicación. Reuniones diarias.		
Promover el sentido de pertenencia mediante la publicación de la misión, visión y valores de la empresa Ferra Ya, C.A.	Colocar en carteleras visibles la misión, visión, valores de la empresa y las metas que se establezcan.		
Promover el entusiasmo y la motivación dentro de la empresa Ferra Ya, C.A.	Colocar en un lugar visible una foto del empleado del mes. Premiar al logro con inventivos.		

Metas

- Mantener un ambiente de trabajo donde cada empleado se sienta a gusto y motivado a llevar a cabo de la mejor forma su trabajo, con el fin de obtener mejores resultados.
- Mantener una buena comunicación entre cada trabajador de la empresa para fomentar unidad de trabajo, confianza y promover el respeto.
- Lograr inculcar una identidad en cada empleado, con el fin de afianzar el sentido de pertenencia.
- Obtener un crecimiento enfocado en cultura organizacional basándonos en la aplicación de curso y taller de formación.

Beneficiarios

Con esta propuesta logramos mantener un buen clima organizacional en cada área de la empresa, de esta manera se percibe un impacto favorable ya que, los trabajadores aumentan su productividad, calidad de trabajo y se sienten parte de la familia Ferre Ya C.A., así como también disminuyen el ausentismo, fomentando valores de responsabilidad, puntualidad, efectividad y eficiencia laboral.

Estudio de Factibilidad

Se puede decir que teniendo en cuenta que cada trabajador y su entusiasmo en alcanzar que la mejora del clima organizacional sea exitosa y aporte a la mejora de este, se ha determinado que el plan se ha llevado a cabo sin ninguna dificultad, se recomienda hacer charlas para fomentar este nuevo procedimiento cada mes y así mantener el deseo por mejorar día a día y no dejar perder el trabajo que ya se comenzó en cada área y trabajador de la empresa.

Factibilidad de la propuesta

Tanto en lo técnico como en lo administrativo la factibilidad de ambas está dada para la aplicación de estas estrategias que mantienen el buen clima organizacional en cada área de la empresa, ya que se cuentan con las herramientas necesario, los recursos a invertir y la disposición del personal. Para seguir viendo resultados positivos es necesario mantener una cultura de clima organizacional.

Administración de la Propuesta

Este diseño ha sido tomado en cuenta como una guía para cada paso que se realice en la organización con el fin de lograr las mejoras esperadas en la empresa, se hará seguimiento a cada charla, curso o actividad para los empleados con reuniones mensuales para diagnosticar los avances de cada trabajador y promover los objetivos y metas propuestos por los directivos de la empresa.

Se deberán realizar mensualmente reuniones de feedback donde deben asistir todos los trabajadores de la empresa y libremente expresar ideas o exigencias para mejorar el clima de la organización, tomando en cuenta también las encuestas realizadas previamente que servirán como apoyo, esto dará a cada empleado más seguridad en su área y trabajara en excelentes condiciones mentales y físicas.

CONCLUSIONES

El principal capital de una empresa son sus empleados, por ello es importante propiciar un buen clima organizacional donde puedan coexistir de la mejor forma y realizar el trabajo, cumpliendo con los objetivos y metas que la organización se plantea. La presente investigación se enfocó en llevar a cabo un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional e la empresa Ferre Ya C.A. es así como a través de la implementación de instrumentos de recolección de información, el análisis de las debilidades y fortalezas de la información obtenida, todo estos afianzado en una revisión bibliográfica, se pudieron cumplir con los objetivos planteados.

Así mismo, una vez culminada la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

- Ü El personal que trabaja en la empresa Ferre Ya C.A. tenía poco conocimiento acerca de lo que abarca el término Clima Organizacional, los factores que intervienen en él, la importancia y los beneficios que este puede generar dentro de la organización; desconociendo, en cierta forma, la manera o los mecanismos que hacen posible un mejor desempeño de las tareas asignadas, es por ello que mediante la aplicación del plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional, se logró dar a conocer la importancia del término, poniendo en práctica estrategias que influyeron positivamente en el ambiente laboral, .
- Ü La empresa cuentaba con una buena interrelación entre sus empleados y jefe, sin embargo la comunicación efectiva no estaba siempre presente, tanto en la relación supervisor-empleado, como en la relación empleado-empleado. Por lo cual, los trabajadores no se sentían tomados en cuenta cuando expresan sus opiniones, aplicando parámetro de comunicación, se logró disminuir las

barreiras de comunicación y de participación, generando mayor motivación y sentido de pertenencia.

Û Hacía falta implementar de políticas que generen el conchiendo de la misión, visión y valores de la empresa con el fin de que los empleados desarrollaran un sentido de pertenencia de identificación con la organización donde laboran, por ello se colocaron en sitios visibles y al alcance de cada empleado la misión, visión, valores y normas, que incidieron en el sentido de pertenencia.

En conclusión, el plan de acción y las estrategias implementadas para el mejoramiento del clima organización en l empresa Ferre Ya. C.A. fueron los más acertados ya que, se adecuaron a las necesidades de la empresa, otorgando mayores beneficios y mejoras en aspectos comunicacionales, identidad, eficacia, eficacia y armonía laboral. Así mismo, se logró cumplir con los objetivos planteados permitiendo la factibilidad del presente proyecto.

RECOMENDACIONES

En función de los resultados obtenidos, se pueden enunciar algunas recomendaciones:

- Ü Implementar políticas de desarrollo que la permitan al personal experimentar un progreso profesional e involucrarse con la empresa. Las políticas deberán aplicarse a toda la empresa, con el fin de incidir en la mejora del clima organizacional como factor clave para el éxito del trabajo a realizar.
- Ü Generar conciencia mediante la realización de inducciones con el fin de que los trabajadores conozcan cual es la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, así mismo para que manejen y trabajen en consonancia con los manuales de normas y procedimientos, con el fin de generar un sentido de pertenencia.
- Ü Propiciar comunicación efectiva y asertiva entre todos los trabajadores de la empresa, incluyendo gerentes y supervisores, con la finalidad de aumentar y mejorar la comunicación entre los trabajadores, jefes de departamentos y directores.
- Ü Reconocer los logros obtenidos por los trabajadores, mantener elevada la motivación, la participación, la capacitación y el desarrollo de buen liderazgo, para contribuir de manera positiva en la satisfacción laboral.
- Ü Realizar reuniones de forma permanente entre supervisores y trabajadores, de manera que se pueda evaluar en tiempo real el cumplimiento de los objetivos de trabajo y a su vez que se cree conciencia acerca de la importancia del trabajo en equipo, ya que es necesario que el personal este compenetrado entre sí y presto a colaborar.

REFERENCIAS

IMPRESAS

A, F. (2012). Guía ilustrada dirigida a las familias del instituto de fonoaudiología "Pablo Bonet" municipio Sucre. Caracas, Venezuela Universidad Nueva Esparta tesis de grado (Administración de Empresas).

Arias. (2014) Información contable como herramienta de control de gestión en el banco provincial agencia Michelena. Universidad José Antonio Páez para optar al título en contaduría pública, Valencia, Venezuela.

Arias. (2011) La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo,

Ana Cecilia Bustamante Valenzuela (2013) "Medición del clima organizacional y su relación con el liderazgo en una franquicia de comida rápida en la ciudad de Tijuana, Baja California, México" (Administración de Empresas).

Antúnez, Yokasta (2015) "El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua." (Administración de Empresas).

Balestrini (1997) Estrategias para la mejora de las relaciones interpersonales y la convivencia entre los docentes del nivel inicial. Venezuela. (Administración de empresas)

Chiavenato. (2012). Diseño e implementación de un plan de mejora del clima organizacional y su influencia. Ecuador, Quito, Universidad central del Ecuador Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicólogo Industrial.

- Crofts, H. y. (2003). Relacion entre el Clima y el compromiso Organizacional de una empresa en el sector petroquimico. Caracas, Venezuela, Universidad Catolica Andres Bello Tesis de Grado (Relaciones Industriales).
- E, H. (2005). Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la industria metal-mecánica. Guatemala, Universidad Rafael Landivar Trabajo de Grado (Psicologia).
- Eslava. (2014). Supervision escolar y clima organizacional en educacion inicial. Zulia, Venezuela Tesis de grado (maestria en supervision Educativa).
- F, S. P. (2010). Diagnostico de la factibilidad del desarrollo de un vino gasificado de bajo contenido alcoholico en bodegas Pomar, que satisfaga las necesidades del segmento femenino de consumo ocasional en el Estado. Barquisimeto, Venezuela Universidad Centroccidental “Lisandro Alvarado” Trabajo de grado (especialista en gerencia empresarial).
- Gonzales. (2013). Atencion a las personas en situacion de dependencia en España. España.
- Halpin y Crofts (2013) Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector Petroquímico. Tesis de grado para optar al título de RRII
- Hernández (2010) “Estudio de clima organizacional en la empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.” para optar al título de Magíster en Gerencia de RRHH Y RRII.
- Herrera en el (2005) “Factores que afectan el Clima Organizacional en una empresa de la Industria metal-mecánica”. (Administracion)

- Hurtado. (2010). La literatura comica: Analisis antropologico y comparado del motivo humoristico del viaje en la novela picaresca Española e Inglesa. España, Universidad de Valladolid tesis de grado (Doctor).
- Hurtado. (2000) Análisis y diseño de sistemas, instrumentos y herramientas de recolección de información. Universidad Pedagógica experimental Libertador. Venezuela.
- Martins, P. y. (2010). Metodologias didacticas orientadas a la efectividad del razonamiento logico en los infantes del C.E.I Carlos Jose Bello, Municipio Infante Edo Guarico. Caracas, Venezuela Trabajo de Grado presentado como requisito parcial para optar al Título de Magíster, Universidad Latinoamericana y del Caribe .
- Maslow. (2013). La motivacion laborar y la calidad de servicio en los ambulatorios de autogestion del sistema de salud del municipio maracaibo, Edo Zulia. Maracaibo, Zulia Universidad Rafael Urdaneta tesis de grado (Maestria Administracion de empresas).
- Pelekais, G. y. (2010). Estrategias gerenciales para fortalecer el aprendizaje colaborativo de los estudiantes del programa de posgrado administracion de la educacion basica de la UNERMB, sede Cabimas. posgrado Administración de la Educación Básica de la Universidad Nacional Experimental “Rafael María Baralt” (UNERMB), sede Cabimas, Zulia, Venezuela.
- Quintero. (2010). Estudio de clima organizacional en empresa JMC comunicaciones integradas, C.A. Universidad Catolica Andres Bello Caracas, Venezuela.
- Quintero, (2010) proponer un estudio del clima organizacional y desempeño laboral dentro de la Empresa Pepsi Cola Venezuela Barquisimeto Estado Lara.

Rodríguez y Rendón (2013) trabajo de grado para optar por el título de Licenciado en Gerencia “Análisis del clima organizacional caso unidad de recursos humanos secretaria de educación, culta y reporte Maturín, Edo. Monagas”.

R, L. (2010). El desarrollo de competencias informacionales en ciencias de la transdisciplinariedad. España Universidad de Granada (Tesis Doctoral).

Trujillo (1990) Modelo de control de gestión basado en el cuadro de mando integral para la empresa Representaciones Caribbean Cool C.A. Venezuela.

UPEL (1998). Que consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales"

Waters. (2010). Estudio de clima organizacional en empresa JMC comunicaciones integradas, C.A. Caracas, Universidad Católica Andrés Bello Tesis de Grado de maestría (Gerencia de RRHH y RRII).

Welch, J. y. (2013). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero. Bogotá, Colombia Universidad Del Rosario Tesis de Grado (Maestría Dirección y gerencia de empresas).

REFERENCIAS

ELECTRONICAS

Limonta, R. (2010), <http://calidaddelagestion.blogspot.com/2014/05/cultura-organizacionalsoluciones.html>

El estudio del clima en las organizaciones trae consigo beneficios que se nombraran a continuación el cual fue extraído de una investigación realizada por [http: \(www.novagestion.cl\)](http://www.novagestion.cl).

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS1954.pdf>

http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/4249/1/658.3145_R674a_01.pdf

Anexos



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Encuesta

El presente instrumento de recolección de datos está dirigido al personal que labora en la empresa Ferre Ya C.A., el mismo tiene como propósito obtener información acerca del clima organizacional que existe actualmente en la organización. Se requiere que marque con una X la alternativa que más se ajuste a la realidad según su percepción. Su respuesta es confidencial por lo que no se requiere que suministre datos personales.

1. ¿Considera usted que FERRE YA es una empresa sólida?
SI___ NO___
2. ¿Tengo posibilidad de tomar iniciativa en mi trabajo?
SI___ NO___
3. ¿Mis ideas son tomadas en cuenta por mi Supervisor Inmediato?
SI___ NO___
4. ¿Me siento orgulloso de trabajar en Ferre Ya C.A.?
SI___ NO___
5. ¿Hay posibilidades de crecimiento personal en la Empresa?
SI___ NO___

6. ¿Me llevo bien con los compañeros de trabajo?
SI___ NO___

7. ¿Las instrucciones de trabajo que recibo son claras y precisas?
SI___ NO___

8. ¿Mi Supervisor me ayuda y apoya en mi trabajo?
SI___ NO___

9. ¿Conozco y aplico los valores rectores de la Empresa?
SI___ NO___

10. ¿Los medios de comunicación de la empresa son buenos?
SI___ NO___

11. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
SI___ NO___

12. ¿Conoce la misión y visión de la empresa?
SI___ NO___